

Implementación del Taller virtual de Formación de usuarios en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP

María Inés Kessler¹
María Fernanda Pietroboni²

Resumen

La formación de usuarios tiene como objetivo instruirlos en la búsqueda, localización, recuperación, selección y evaluación de información. La implementación de tecnologías de información y comunicación en las bibliotecas hace necesaria la adaptación de los programas de formación de usuarios al nuevo contexto en el que nos desempeñamos. El propósito en este trabajo es mostrar la experiencia de implementación del Taller de formación de usuarios llevada a cabo en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Se exponen las características principales del Taller virtual, las estrategias de enseñanza y metodología de implementación. Se analizan los resultados obtenidos considerando, entre otros factores, la cantidad de alumnos por carrera y por año de ingreso y los recursos de información utilizados. Finalmente se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción donde los alumnos pueden realizar una valoración personal de la experiencia del Taller.

Palabras clave: Educación a distancia; Alfabetización informacional; Formación de usuarios; Biblioteca universitaria.

Implementation of virtual workshop of user's formation in the Library of Facultad de Ciencias Económicas of UNLP.

Abstract

The goal of user's formation is to instruct them in searching, localization, recuperation, selection and evaluation of information. The implementation of information and communication technologies on library demand an adjustment rearrangement of user's formation programs to the new context in which we develop. The aim of this report is to show the experience of the implementation of workshop of user's formation that took place on Facultad de Ciencias Económicas

¹ Biblioteca, Facultad de Ciencia Económicas, Universidad Nacional de La Plata. Departamento de Bibliotecología. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata. Correo electrónico: ines.kessler@econo.unlp.edu.ar

² Biblioteca, Facultad de Ciencia Económicas, Universidad Nacional de La Plata. Departamento de Bibliotecología. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata. CESPI Correo electrónico: fernanda@econo.unlp.edu.ar

of Universidad Nacional de La Plata. Here we present the most important features of virtual workshop, teaching strategies and implementation methodologies. The results were analyzed taking into account different factors among them: the amount of students per career and per year career start, and information resources used. Finally we present the results of an user satisfaction survey, in which students can perform a personal assessment of workshop experience.

Keywords: Distance education; Information literacy; University library.

1. Introducción

Las actividades de alfabetización informacional se han desarrollado y han evolucionado en el mismo sentido que los avances tecnológicos y los cambios sociales y educativos. En los últimos años han ocurrido manifestaciones de apoyo a la alfabetización, tales como la Declaración de Praga (2003), surgida de la Reunión de expertos en alfabetización informacional, realizada en 2003 con la participación de la Comisión Nacional de Estados Unidos para las bibliotecas y la documentación y del Foro Nacional de Alfabetización en Información con el apoyo de la Unesco.

En 2005 se realizó el Coloquio de Alto Nivel sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje de por Vida (Biblioteca de Alejandría), en el cual los participantes declaran que la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida son los faros de la Sociedad de la Información que iluminan las rutas hacia el desarrollo, la prosperidad y la libertad. (Declaración de Alejandría, 2005).

Más tarde, en 2006, en Toledo, se desarrolló un seminario sobre las bibliotecas, el aprendizaje y la alfabetización informacional. En todos los casos se puso de relieve la importancia de la alfabetización informacional como parte constitutiva del crecimiento de las personas en el proceso de aprendizaje a lo largo de toda la vida. De este seminario surgió la “Declaración de Bibliotecas por el aprendizaje permanente.” (Declaración de Toledo, 2006).

En este mismo sentido, IFLA (International Federation of Library Association and Institutions), en las Recomendaciones IFLA sobre Alfabetización Informacional y Mediática, sostiene que:

La Alfabetización Informacional y Mediática está estrechamente relacionada con el Aprendizaje a lo largo de la vida, que permite a individuos, comunidades y naciones alcanzar sus metas y aprovechar las oportunidades que surgen en el cambiante entorno global para el beneficio compartido de todas las personas, no sólo de unas pocas. Les asiste en sus instituciones y organizaciones para hacer frente a los retos tecnológicos, económicos y sociales, para reparar las desventajas y avanzar en el bienestar de todas las personas. (IFLA, 201-, p.1)

Según la Declaración de Alejandría (2005), la formación de usuarios incluye todo programa destinado a orientar e instruir a los usuarios, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar: el reconocimiento de sus necesidades de información, la correcta formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de estos servicios.

Para Uribe Tirado (2009), la alfabetización informacional es el proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo, con el acompañamiento de una institución educativa o bibliotecológica, y mediante el empleo de estrategias didácticas y diferentes ambientes de aprendizaje, logre alcanzar las competencias que le permitan localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar información de manera ética.

Tomando como eje los conceptos de Uribe Tirado acerca del empleo de estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, virtual, o mixta *-blend learning-*), se puede establecer un vínculo con la teoría del aprendizaje de Holmberg (1989), que se ajusta al modelo que se propone desde la práctica de formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas. Basándose en los procesos de interacción y comunicación y en la conversación didáctica guiada, Holmberg propone como preceptos básicos: a) que se debe hacer un estudio previo de las necesidades de los alumnos; b) que el núcleo básico de la enseñanza está sustentado por la interacción entre la enseñanza y el aprendizaje de las partes y, c) que la relación personal entre las partes (biblioteca-usuarios) puede contribuir al aprendizaje por placer, protagonista éste último de la motivación del aprendizaje. Por su parte, Prieto Castillo (1999) afirma que la mediación en formación basada en tecnología consiste en tender puentes entre lo que se sabe y lo que no se sabe, entre lo vivido y lo por vivir, entre la experiencia y el futuro. Desde un paradigma comunicacional sostiene que la mediación pedagógica es aquella capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores. Las tecnologías, con su aporte, complejizan el planteamiento, la elaboración y la distribución de los materiales en la mediación pedagógica.

Monfasani (2010) recomienda implementar un programa que contemple a todos los usuarios que requieren los servicios de la biblioteca, considerando el nivel de preparación educativa y las necesidades puntuales.

Durante las últimas décadas la literatura especializada en bibliotecología referida a la formación de los usuarios ha proliferado. En Argentina, en particular, según Monfasani (2010), la temática comienza a aparecer a través de algunas experiencias, entre las que se destacan la investigación realizada en 1971 en el Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad de Buenos Aires, relacionada con las habilidades de los estudiantes universitarios en el manejo de fuentes de información, tema abordado también por las universidades nacionales de Salta y de Jujuy. Las investigaciones se centraban, en ese momento, en la conducta informativa. Tiempo después, en 1987, se celebra la 23ª Reunión Anual de Bibliotecarios, con el tema “El bibliotecario y los usuarios de la información” y allí se presentan distintas experiencias e investigaciones. Desde 1994 se han

producido una serie de investigaciones relacionadas con la temática, radicadas en distintas instituciones bibliotecológicas, tales como el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (UBA) y el Departamento de Bibliotecología (UNLP).

En otro plano, el énfasis en la temática se ve reforzado por diversos eventos organizados por las asociaciones bibliotecarias más prestigiosas del mundo, tales como IFLA y UNESCO.

A través de la literatura, y de los distintos eventos académicos consultados, se observan dificultades en el uso y aprovechamiento de los recursos de información que las bibliotecas y centros de información ponen a disposición de los usuarios. Estas dificultades ponen de manifiesto la necesidad de diseñar nuevas estrategias de formación para acercar a los usuarios a los recursos y servicios de información.

En ese contexto, la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas ha considerado la necesidad de diseñar un taller de formación de usuarios, en este caso mediado por el uso de la tecnología informática, dado que no se registraban antecedentes de iniciativas de esta naturaleza a lo largo de su historia. Dicha biblioteca tiene por objetivo cubrir las necesidades de acceso a la información de toda la comunidad educativa: docentes, no docentes, alumnos de posgrado, y especialmente el alumnado de grado, que ascienden a un total aproximado de 12.000 alumnos y cursan las carreras de Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Economía, Contador Público y Técnico en Cooperativas,

Actualmente, la biblioteca cuenta con 7168 usuarios alumnos, los cuales acceden a los servicios de uso de sala de lectura, préstamos a domicilio, reservas y renovaciones del material, préstamos especiales, préstamos interbibliotecarios, entre otros. Por otro lado, el personal con que cuenta no es numeroso, ya que asciende a 10 personas, distribuidas en 2 turnos, para la cobertura de todos los servicios mencionados, además de actividades internas (encuadernación de libros, formación de usuarios, mantenimiento del orden de estanterías, procesos técnicos, adaptación de material para personas con discapacidad, entre otras) desde las 7 hasta las 19 hs.

En el caso particular del taller de formación de usuarios de la biblioteca, la necesidad educativa que dio origen al curso virtual es el hecho de que los usuarios no contaban con los conocimientos y habilidades suficientes para interactuar con el sistema de gestión de bibliotecas y con los diferentes recursos de información que se ofrecen tanto a través de la institución como en instituciones afines. La biblioteca utiliza el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas MERAN, desarrollado por la Universidad Nacional de La Plata, CESPI (2014), que permite administrar los procesos bibliotecarios y gestionar servicios a los usuarios en forma integrada. Esto representa una ventaja para el acceso a la información por parte de los usuarios que reciben la capacitación. El taller se centra en promover el desarrollo de competencias para identificar las necesidades de información y brindar estrategias para el uso y aprovechamiento de las diferentes fuentes y recursos. A la vez, se pretende promover el pensamiento crítico y la autonomía de los usuarios de la biblioteca, acompañando los procesos pedagógicos de las cátedras y las actividades propuestas por los docentes.

Si bien la biblioteca brindaba, desde el año 2008, un taller presencial dictado en distintas franjas horarias (mañana y tarde, contando con 2 personas a cargo por cada turno), no todos los usuarios tenían la disponibilidad horaria para asistir, con lo cual quedaban limitados en el aprovechamiento de los servicios ofrecidos. Además, contar con un aula de informática reservada en diferentes horarios y con 2 personas abocadas a un taller presencial al que los usuarios concurrían cada vez menos, contribuía al inadecuado aprovechamiento de recursos. Por ello se decidió optar por el diseño e implementación –desde junio de 2013-, de un curso basado en la modalidad a distancia -taller virtual-, usando un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje, en este caso específico utilizando Moodle (denominado AU24 en el contexto de la Facultad), ya que es allí donde los alumnos poseen una cuenta de usuario para el acceso a las diferentes materias que cursan.

En principio se decidió mantener las dos modalidades, reduciendo la oferta presencial a 1 día por semana en ambas franjas horarias, hasta que en diciembre de 2013, luego de una evaluación de ambas modalidades de formación, finalmente se optó por mantener en funcionamiento sólo la modalidad de taller virtual y ofrecer, en casos específicos, la modalidad presencial, que prácticamente había quedado en desuso por parte de los usuarios. Cabe aclarar que el taller, en sus dos modalidades, es optativo. Es decir, los usuarios pueden hacer uso de la biblioteca de la Facultad sin haber realizado previamente el taller.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer los resultados de la implementación del taller virtual de formación de usuarios en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, analizando el grado de satisfacción de los usuarios que lo han cumplimentado y la evolución que este Taller ha tenido en los dos años siguientes a su puesta en marcha.

2. Estrategias y metodología de implementación

El taller virtual se centra en el uso del sistema de gestión de bibliotecas, en la resolución de búsquedas y recuperación de información en servicios de referencia especializados, repositorios y bases de datos. Está dirigido a toda la comunidad educativa de la Facultad.

Para acceder a esta modalidad de formación los usuarios deben acreditar alguna relación con la institución (alumno de grado o posgrado, docente o investigador de la Facultad) y además contar con conocimientos básicos sobre el manejo de una PC, internet y navegador web; tener acceso al entorno virtual de enseñanza aprendizaje (AU24); tener conocimientos básicos sobre descarga y manejo de archivos en distintos formatos.

Para inscribirse al curso el usuario debe completar, con sus datos personales (apellido, nombre, DNI, edad, e-mail) y académicos (carrera, año de ingreso, año que cursa), el formulario web publicado en la página de la biblioteca. Este formulario actúa además como actividad de diagnóstico, previa al inicio del curso, ya que contiene un cuestionario orientado a conocer las habilidades y

destrezas que los usuarios poseen, relacionados con búsqueda y recuperación de información a través del uso de distintos recursos. En este caso, apoyado en el concepto de “desarrollo de perspectivas en la enseñanza, que parten de la actualización y recuperación de las ideas previas para introducir nuevos aprendizajes” (Araujo, 2014, p. 70).

Una vez verificados los datos del formulario, el usuario es matriculado en el entorno virtual y notificado por correo electrónico. Desde ese momento, y por el término de 3 días, se encuentra habilitado para acceder al espacio del curso, realizar la lectura de los materiales y resolver las actividades planteadas, para obtener así la certificación correspondiente.

Los contenidos de este curso se programaron siguiendo una tipología basada en las 5 dimensiones propuestas por Feldman y Palamidessi (2001). La secuenciación de contenidos está estructurada de esta manera: a) uso de Meran como sistema de gestión integrado para bibliotecas: búsquedas, recuperación de información; b) formulación de estrategias de búsqueda y recuperación de información; c) búsquedas en obras de referencia generales en línea; d) gestión de transacciones vía web; e) utilización de recursos web para recuperación de información: bases de datos generales, repositorios, bibliotecas digitales; f) herramientas para la elaboración de contenidos académicos.

La capacitación tiene una duración de tres días, durante los cuales el usuario matriculado encontrará en el entorno los distintos temas para desarrollar el curso. Dentro de cada tema los materiales están elaborados en formato digital, usando diferentes aplicaciones: procesador de textos, hojas de cálculo, formato de imágenes y de presentaciones tutoriales en flash, que permiten la motivación por el aprendizaje y resultan suficientes para el trabajo solitario del alumno. Para algunos temas en particular el usuario podrá optar por leer el material digital o bien acceder al material multimedia, tal es el caso de los tutoriales.

Una vez leído el material que conforma cada tema, el alumno responde un breve cuestionario o autoevaluación. Este cuestionario le permite avanzar en su aprendizaje, estando seguro de que ha comprendido cada tema tratado.

En el transcurso del taller están disponibles diferentes recursos comunicacionales, con el fin de promover el diálogo entre usuarios y tutores, que como plantean Duggleby (2001) y Mena (199-) tendrán a su cargo el proceso de interacción, asistencia y apoyo a los alumnos, y entre ellos y el conocimiento a través de la comprensión de los contenidos, entre estos recursos que ofrece Moodle podemos mencionar: *Wiki*: se ha diseñado la estructura de una Wiki, donde se almacenan y describen los conceptos principales de cada unidad y del curso en general, bajo consignas redactadas con la mayor claridad posible; *Foro*: se ha implementado un foro, como actividad de motivación, donde los usuarios pueden interactuar entre ellos y con los tutores, a partir de un tema de interés; *Cuestionario de autoevaluación*: se ha implementado un cuestionario de autoevaluación por cada tema y un cuestionario de autoevaluación al final del curso.

Concluidas las e-actividades propuestas, y respondidas las evaluaciones parciales, el alumno realiza la evaluación final cuya acreditación lo habilita para operar su cuenta de usuario en el sistema de biblioteca, gestionando así sus

reservas de material, renovaciones, etc., a distancia. Los cuestionarios son estructurados y de alternativas múltiples, creados en AU24 a partir del banco de preguntas previamente cargadas, sobre los contenidos teórico/prácticos del taller. Cada pregunta se expresa en forma directa y ofrece una lista breve de posibles soluciones, donde una sola de ellas es la correcta y las demás actúan como distractores. Además de la evaluación final el usuario puede, si lo desea, responder una encuesta de satisfacción, la cual es de suma importancia para la mejora constante del taller. Consiste en la opinión de los usuarios en cuanto a la organización del curso, el nivel y la pertinencia de los contenidos, la correcta utilización de medios audiovisuales, la labor desempeñada por el tutor, la efectividad en la comunicación, además de preguntas en cuanto a si tuvo dudas que no consiguió resolver, si sus expectativas fueron cubiertas, si recomendaría el taller, entre otros factores, además de permitir la sugerencia de mejoras por parte de los encuestados.

3. Método de recolección de datos

A partir de la información recogida de los formularios de inscripción, se confeccionó una planilla de cálculos *ad hoc*, en Microsoft Excel, para su posterior procesamiento. Los datos fueron agrupados de acuerdo a tres criterios: datos personales, datos académicos y datos sobre conocimientos y recursos, siendo las dos últimas categoría las de mayor interés en el análisis cuantitativo que se planteaba desarrollar. A cada inscripto se le asignó un número de caso, para facilitar su seguimiento a lo largo del análisis. En la segunda categoría, datos académicos, se establecieron como subcategorías las siguientes: carrera que cursa; año de ingreso; año que cursa; mientras que en la tercera categoría, conocimientos y recursos que habitualmente utiliza, se establecieron las siguientes subcategorías surgidas, como se mencionó, del formulario de inscripción: internet; navegadores web; descarga y manejo de archivos; diarios en línea; diccionarios en línea; Wikipedia; catálogos de bibliotecas; repositorios; otros.

En cuanto a la encuesta de opinión se procedió de manera similar, creando una planilla Excel *ad hoc*, para el procesamiento y análisis de los datos recabados, en este caso el análisis fue de tipo cualitativo, ya que en la encuesta los alumnos valoran distintos aspectos del taller, tal como se mencionara antes.

Cabe aclarar que, dado que desde junio y hasta diciembre del año 2013 se mantuvieron en paralelo las modalidades virtual y presencial para el taller de formación de usuarios, y que a partir de febrero de 2014 se continuó exclusivamente con la modalidad de formación virtual, que es la que se pretende analizar, sólo se tomarán para este trabajo los años 2014 y 2015.

4. Análisis de resultados

Según los datos recabados a partir del formulario de inscripción el cual, como se mencionara, actúa como actividad diagnóstico, se puede determinar la carrera a la cual pertenece el alumno, el año que cursa y el año de ingreso (si es

alumno de grado), conocimientos previos, etc.

Seguidamente se analizan estos indicadores:

Usuarios por carrera

Como se menciona antes, en la Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad Nacional de La Plata se dictan 5 carreras de grado (Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Economía, Contador Público y Técnico en Cooperativas). Como puede observarse en el Gráfico 1, durante el año 2015 los valores de las carreras Licenciatura en Economía y Contador Público se han incrementado, mientras que en el resto de las carreras han disminuido, aunque no de manera significativa. En ambos años la carrera de Contador Público se destaca sobre el resto, con un mayor número de alumnos que han realizado el taller virtual, 104 de un total 224, es decir el 46% de los inscriptos, en el año 2014, y 124 alumnos de un total de 226, es decir el 55%, en 2015, lo que puede deberse, en términos cuantitativos, a que es la carrera que registra mayor número de alumnos ingresantes por año, por ejemplo: en 2014 se registraron 1221 inscripciones a la carrera Contador Público, 613 a la Licenciatura en Administración, 435 a la Licenciatura en Turismo y 221 a la Licenciatura en Economía. Cabe aclarar que se analizan únicamente las carreras de grado, ya que los alumnos de carreras de posgrado y los docentes no han participado del taller en los años analizados.

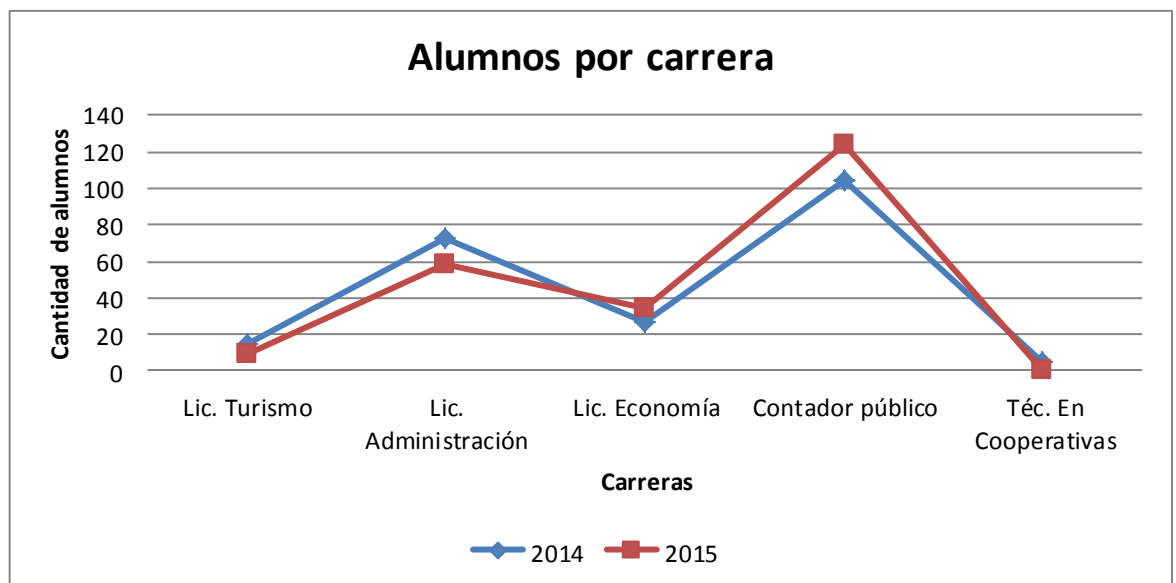


Gráfico 1. Alumnos del Taller, por carrera que cursa (2014-2015)

Usuarios por año de ingreso

En cuanto al año de ingreso a la Facultad, de los estudiantes inscriptos al taller virtual, durante los dos años analizados se puede observar, en el Gráfico 2, una fuerte presencia de ingresantes tanto para 2014 como para 2015, con valores

de 144 (64%) y 125 alumnos (55%) respectivamente, y en menor medida alumnos ingresantes de años anteriores. Esto puede deberse a que gran parte de los alumnos de años anteriores realizaban el taller en su modalidad presencial, entre los años 2008 y 2013.

Se puede destacar que desde comienzos de 2014 se empezó a desarrollar una fuerte difusión en las aulas del ingreso, en las redes sociales y en la página web de la Facultad, invitando a los alumnos a participar del taller, lo cual permitió contar con mayor número de participantes que en años anteriores.

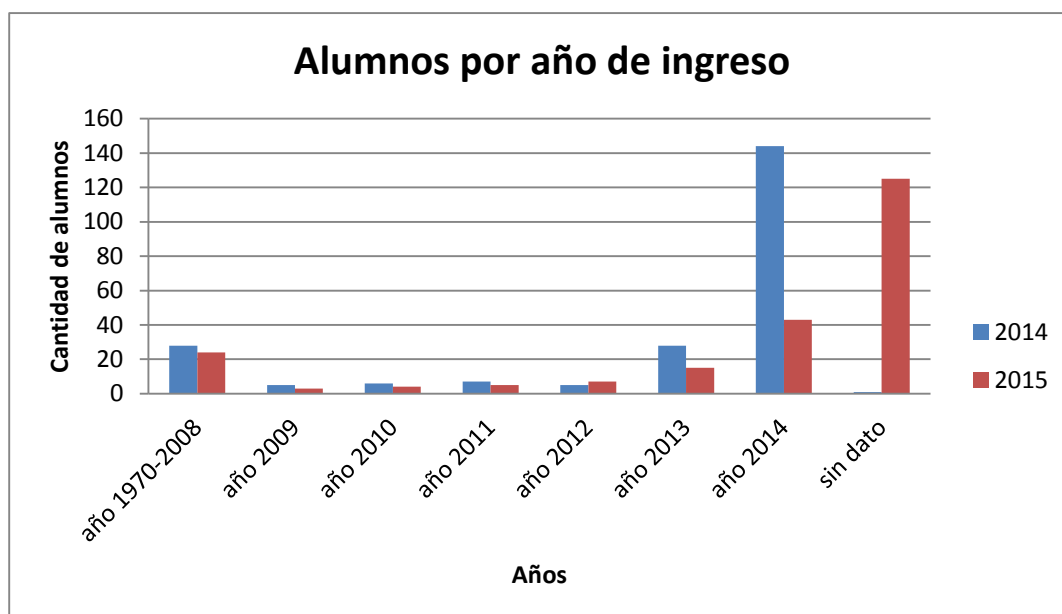


Gráfico 2. Alumnos del Taller, por año de ingreso a la Facultad

Alumnos por año de cursada

Con respecto al año que cursan los alumnos del taller, puede observarse, en el Gráfico 3, que en su mayoría corresponden al 1º año de las carreras, tanto para 2014, con 157 alumnos (70%), como para 2015, con 156 inscriptos (65%), y en menor medida a los años siguientes, destacándose en 2015 el aumento de alumnos de 2º año, en relación al ciclo lectivo anterior, un total de 22 alumnos para 2014 y 38 para el año 2015. Como se menciona en el gráfico anterior, se evidencia una mayor participación de alumnos de 1º año, dado que se trabaja con diferentes estrategias de difusión y sensibilización. Especialmente, se desarrollan actividades en el *Taller de ambientación universitaria*, destinado a ingresantes de las carreras de Licenciatura en Administración, Licenciatura en Economía, Contador Público, Tecnicatura en Cooperativismo y Licenciatura en Turismo, en el cual los docentes trabajan sobre líneas de acción para que los nuevos alumnos conozcan la Facultad, las primeras materias y las instancias de evaluación. En este espacio, el personal de la Biblioteca brinda charlas acerca de la misión y los servicios de información disponibles (presenciales y virtuales), y convoca a los alumnos a la realización del taller virtual.

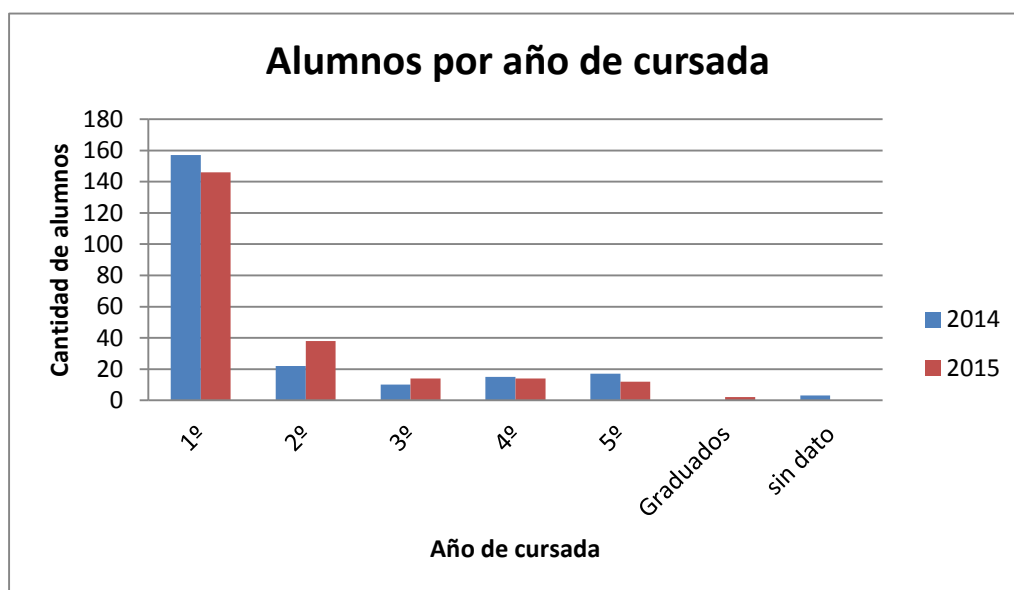


Gráfico 3. Alumnos del Taller por año que cursa en la carrera.

Recursos que utilizan

Como puede observarse en el Gráfico 4, entre los recursos que los alumnos indican que utilizan, ha crecido el uso de catálogos de bibliotecas y de repositorios institucionales y temáticos. Debe destacarse que en las acciones de difusión que se realizan, en los *talleres de ambientación universitaria* y en las charlas a los alumnos ingresantes, se explican las formas de acceso y de aprovechamiento de estos recursos de información. Este factor influye en el conocimiento y uso de los mismos.

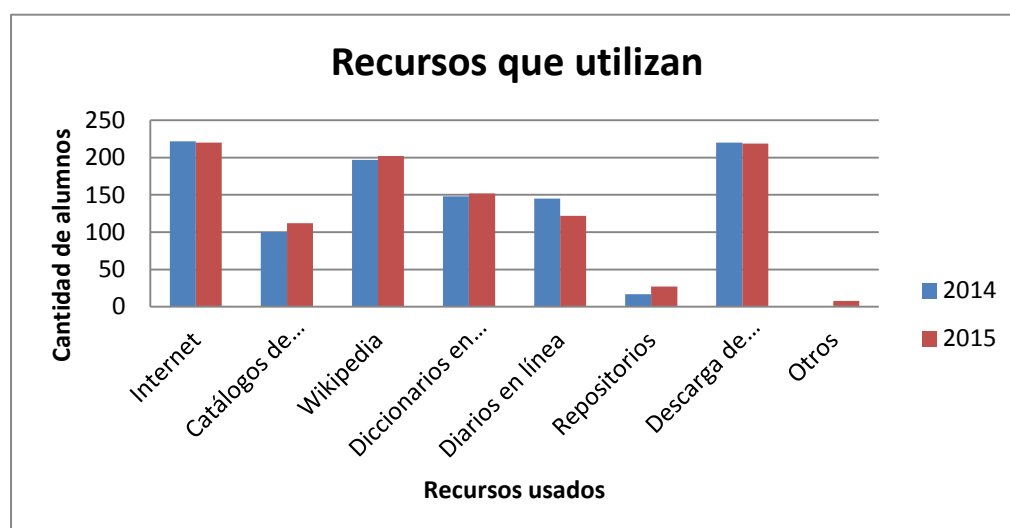


Gráfico 4. Recursos utilizados por los alumnos del Taller

Además de tabular los datos referidos a la encuesta diagnóstico, desde la Biblioteca se registra el uso que los alumnos hacen del entorno virtual, dentro del taller. Estos datos reflejan la actividad de cada alumno en la lectura (o visualización) de los módulos del taller, y son útiles para detectar si un alumno lee varias veces un mismo contenido. Esta observación es valiosa, ya que permite contactarlo y brindarle el seguimiento y asistencia que requiere a partir de las dudas que se le plantean con ese módulo en particular. Además, es un insumo para el mejoramiento continuo de los contenidos que se presentan a lo largo del taller.

Por otra parte, la encuesta final del taller, que es una encuesta de satisfacción del usuario, es un instrumento que facilita conocer la opinión. En la mayoría de los casos los alumnos se muestran satisfechos con el taller. Lamentablemente, al ser una encuesta de opinión, no obligatoria, no todos los alumnos deciden responder.

A continuación se analizan algunos indicadores de dicha encuesta, para los años estudiados. Como se observa, en el Gráfico 5, la valoración que los estudiantes hacen del taller virtual es alentadora, ya que el 62% de los alumnos en 2014 y el 61% en 2015 lo consideran como Muy bueno, mientras que el 33% y el 37,5% respectivamente lo consideran Bueno, en tanto que los casos que lo consideran Regular representan un escaso 2%.

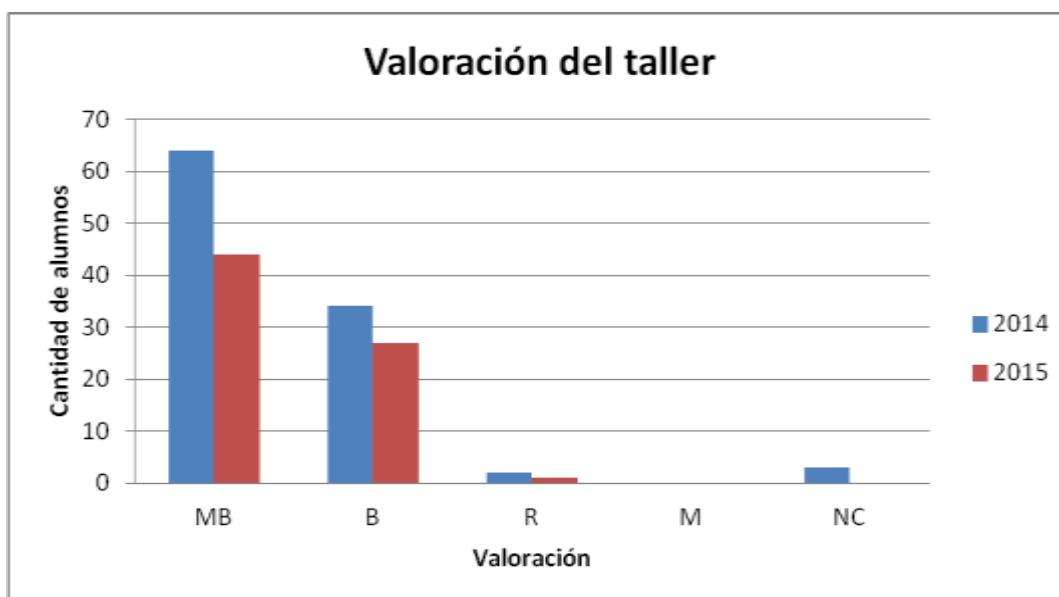


Gráfico 5. Valoración del taller virtual por parte de los alumnos (2014-2015)

Al consultar a los alumnos sobre si el taller debería mantenerse tal como está en la actualidad, o si por el contrario debería haber modificaciones, en el Gráfico 6 se observa que la mayoría (95% para 2014 y 86% para 2015) dejaría el taller tal como se plantea hoy. Entre los usuarios que optan por el NO se pueden mencionar algunas propuestas de cambios, tales como: no dividir el contenido en módulos y usar un solo archivo que explique todo el curso; usar solo PowerPoint; reducir el contenido para que sea menos extenso. Como mencionamos antes, el taller se divide en módulos que tratan temas diferentes y con distintas alternativas

de lectura (PowerPoint, Word u otras), para que los alumnos decidan cuál les resulta más adecuada a su forma de estudio. Es decir, un usuario puede decidir seguir todo el taller con la lectura de las presentaciones en PowerPoint o a través de los tutoriales con animaciones, o simplemente leer el texto en Word.

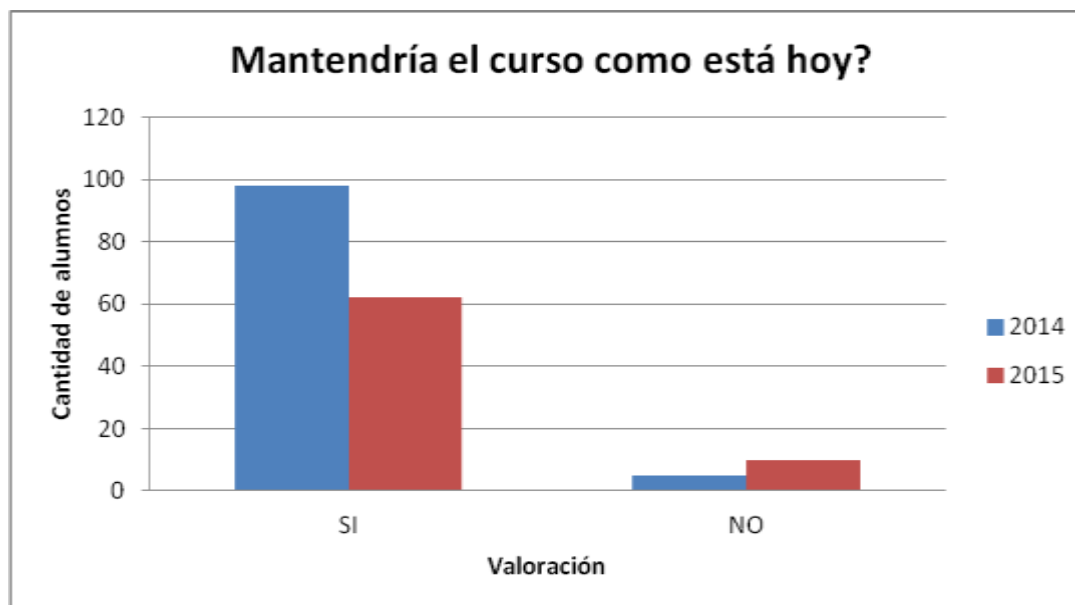


Gráfico 6. Mantener el Taller tal como está ¿sí o no? (2014-2015)

En cuanto a si el taller ha cubierto las expectativas, podemos observar, en el Gráfico 7, que el 94% de los usuarios para 2014 y el 93% para 2015, responde afirmativamente. Entre los usuarios que plantean que sus expectativas no han sido cubiertas, se destacan comentarios tales como: “No ha cubierto mis expectativas porque se había planteado que iba a acceder a un mundo nuevo de información más mi imaginación llevaron a crear demasiadas expectativas, que irán a ser cumplidas más adelante supongo. Pero el curso me parece bien y que cumple con su cometido. Está buena la forma en que lo plantearon ya que es bastante explicativo y también está muy bueno que ya de por sí el catálogo es muy intuitivo a la forma de utilizarlo. Creo que es una herramienta poco conocida no sé si por los estudiantes. Y me parece bien hacer este tipo de cosas para ponernos más en contacto con la biblioteca que es donde hay muchísima información valiosa. Sugerencia seguir apostando a Internet y a los recursos audiovisuales para informar y enseñar”, y similares.

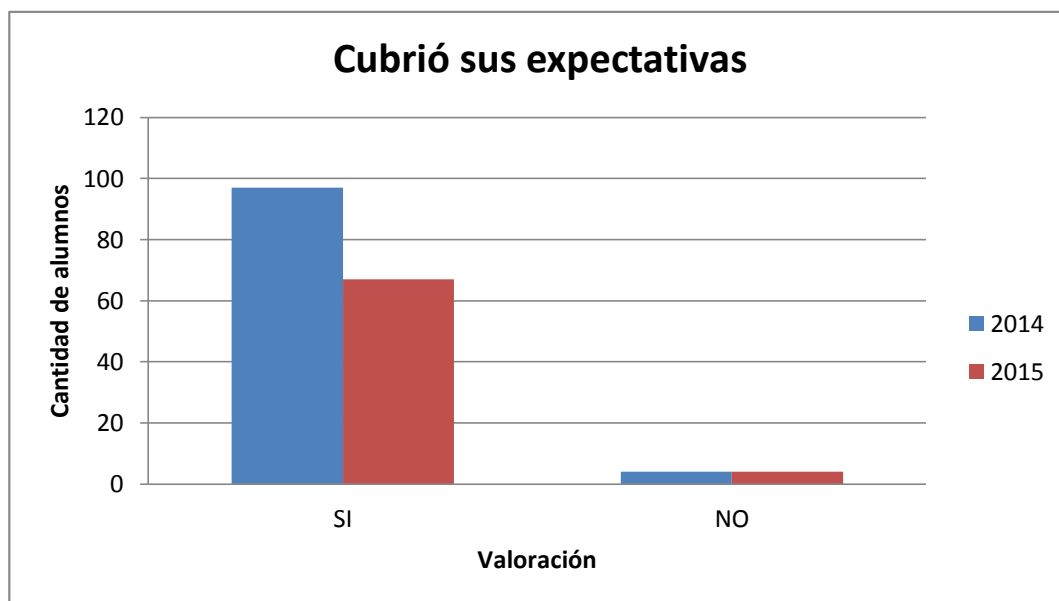


Gráfico 7. Cobertura de expectativas (2014-2015)

Un dato para destacar es que el 100% de los alumnos que respondieron la encuesta de satisfacción, en ambos años, recomendarían el taller a otros alumnos. Además, los comentarios recabados denotan conformidad por parte de los usuarios.

5. Conclusiones y discusión

A partir del análisis realizado se puede observar que la difusión del taller de usuarios, en el *Taller de ambientación universitaria* que se brinda a los ingresantes, está favoreciendo el acercamiento de éstos a la biblioteca y particularmente a la realización del taller virtual, lo que a su vez favorece el uso que los alumnos pueden hacer de los recursos que la institución les brinda. El objetivo principal de este taller es lograr que el alumno pueda ser independiente en la búsqueda de información, que pueda plantear esa búsqueda de manera adecuada, acceder tanto al catálogo como a otros recursos internos y externos, y lograr una resolución satisfactoria de su necesidad de información.

Consideramos que la implementación del taller virtual ha facilitado que mayor cantidad de alumnos puedan tener formación, en relación a los que lo hicieron en la modalidad presencial anterior. También ha contribuido a que los alumnos demuestren interés en la temática, y en el uso de los recursos de información, los que hasta el momento resultaban poco conocidos y en algunos casos totalmente desconocidos. En cuanto a la valoración del taller, los alumnos han mostrado un alto grado de satisfacción, 95% para 2014 y 98% para 2015 lo consideraron dentro de las categorías muy bueno o bueno, y manifestaron que lo recomendarían a otros alumnos. En cuanto a la organización del curso, el nivel y la pertinencia de los contenidos, la correcta utilización de medios audiovisuales, la labor desempeñada por el tutor y la efectividad en la comunicación, las respuestas

fueron alentadoras, ya que los alumnos respondieron satisfactoriamente a estos aspectos, colocándolos en las categorías muy bueno o bueno, en todos los casos.

Aunque el crecimiento de la matrícula de inscriptos no ha sido notorio, se puede concluir que el taller tiene cada vez más impacto entre los alumnos ingresantes y en algunos docentes. Suponemos que esto permitirá, en el corto plazo, contar con mayor afluencia de matriculados. Actualmente se está trabajando, desde la biblioteca, en conjunto con algunas cátedras de las carreras de Licenciatura en Turismo y Licenciatura en Economía, para que sean los propios docentes quienes motiven a los alumnos a realizar el taller y desarrollar habilidades para la gestión de información en cada temática específica.

Si bien muchos alumnos han apoyado esta formación, es sabido que aún falta mucho por hacer y que la difusión es importante, pero al no ser un taller obligatorio dentro de la currícula, o un requisito para poder asociarse a la biblioteca, la mayoría de los alumnos decide no realizarlo, dato que queda demostrado si se menciona que durante 2014 la cantidad de alumnos que realizaron el taller es de 224, de un total de ingresantes de 1221, es decir, un valor apenas sobre el 18% del total. Tal vez la obligatoriedad, dentro de la currícula o como parte del *taller de ambientación universitaria*, podría favorecer la formación de todo el alumnado, y prepararlos para enfrentar de manera exitosa cualquier situación que requiera la búsqueda, localización, análisis y recuperación de información. Creemos que dar a conocer esta experiencia en particular puede generar aportes para futuras iniciativas de otras bibliotecas, en cuanto a pensar, diseñar e implementar estrategias relacionadas con los procesos de formación y alfabetización informacional.

Referencias

ARAUJO, S. (2014). *Docencia y enseñanza. Una introducción a la didáctica*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.

DECLARACIÓN DE ALEJANDRÍA (2005). *Faros de la sociedad de la información. Proclamación de Alejandría acerca de la alfabetización informacional y el aprendizaje de por vida*. Disponible en <http://www.alfared.org/page/informaci-n-general/741>

DECLARACIÓN DE TOLEDO (2006). *Bibliotecas por el aprendizaje permanente*. Disponible en http://www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/Dec_Toledo.pdf

DECLARACIÓN DE PRAGA (2003). *Hacia una sociedad alfabetizada en información*. Disponible en : <http://www.cobdc.org/pdf.html>

DUGGLEBY, J. (2001). Apoyo a los alumnos durante el curso. En: *El tutor online. La enseñanza a través de internet*. Barcelona: Deusto.

FELDMAN, D.; PALAMIDESSI, M. (2001). *Programación de la enseñanza en la universidad. Problemas y enfoques*. General Sarmiento: Universidad Nacional de General Sarmiento.

HOLMBERG, B. (1989). *Mediated Communication as a Component of Distance Education*. Hagen: Fern Universität.

IFLA. (201-). *Recomendaciones IFLA sobre Alfabetización Informacional y Mediática*. Disponible en <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/media-info-lit-recommend-es.pdf>

MANZO, M. et al. (2011). *Las TIC en las aulas. Experiencias latinoamericanas*. Buenos Aires: Paidós.

MENA, M. H. (199-). *La educación a distancia en el sector público. Manual para la elaboración de proyectos*. Buenos Aires: INAP. Disponible en <http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/publicaciones/docs/capacitacion/distan-ci.pdf>

MONFASANI, R.; CURZEL, M. (2010). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

PRIETO CASTILLO, D. (1999). *La comunicación en la educación*. Buenos Aires: La Crujía.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, CeSPI. (2014). *Meran: sistema integrado de gestión de bibliotecas*. Disponible en www.meran.unlp.edu.ar

URIBE TIRADO, A. (2009). *Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición*. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000001